

Framework relativo al supporto ai Servizi cloud e al livello di servizio

Siemens Digital Industries Software

Il presente Framework relativo al supporto ai Servizi cloud e al livello di servizio ("SLA cloud") si applica esclusivamente in relazione ai Servizi cloud, come indicato nelle Condizioni supplementari applicabili o in un Ordine concordato tra il Cliente e Siemens. Il presente SLA cloud, insieme al contratto sottostante e ad altri termini supplementari applicabili, costituisce l'accordo tra le parti ("Accordo").

1. SUPPORTO E LIVELLI DI SERVIZIO

Siemens offre supporto tecnico di tre livelli: Standard, Silver e Gold. Come descritto di seguito nel presente SLA cloud, ciascun livello di supporto fornisce al Cliente i rispettivi vantaggi relativi a (a) orari di supporto e (b) livelli di risposta del cliente. Inoltre, Siemens offre livelli di servizio per i Servizi cloud fino a tre gradi: Servizio Standard, Avanzato e Massimo. Come descritto di seguito nel presente SLA cloud, ciascun livello di servizio fornisce al Cliente i rispettivi vantaggi relativi a (a) disponibilità e (b) misure di supporto Uptime.

Il grado applicabile sarà indicato nell'Ordine; se nessun grado è indicato in un Ordine per i Servizi cloud a pagamento generalmente resi disponibili da Siemens, il Servizio cloud sarà fornito con il supporto e il livello di servizio Standard.

Non tutti i Servizi cloud sono disponibili con il supporto Silver o Gold o con il servizio Avanzato o Massimo.

2. SUPPORTO TECNICO

L'organizzazione di supporto di Siemens è il principale punto di contatto del Cliente per il supporto dei Servizi cloud. Il supporto tecnico è fornito in lingua inglese; altre eventuali lingue sono a discrezione di Siemens.

- 2.1 **Supporto online 24/7.** In qualsiasi momento, il Cliente può creare, gestire e rivedere le richieste relative ai casi di assistenza (talvolta denominate "richieste relative a incidenti") e può rivedere lo stato degli incidenti che riguardano più Clienti tramite il portale Siemens Support Center ("Support Center") utilizzando il collegamento di assistenza incorporato nei Servizi Cloud o accedendo al Support Center all'indirizzo <https://support.sw.siemens.com>. Il cliente può trovare ulteriori informazioni sui dettagli del supporto per alcuni Servizi cloud nel Support Center. I casi di supporto saranno aggiornati tramite il Support Center.
- 2.2 **Orari di supporto.** Il cliente può ricevere assistenza tecnica chiamando il centro di supporto dedicato ai Servizi cloud o il centro di supporto locale per l'area geografica del Cliente, come indicato nel Support Center. Se non diversamente specificato nel Centro di supporto, il supporto è disponibile durante gli orari di supporto identificati di seguito (escluse le festività locali) per il centro di supporto che copre l'area geografica in cui si trova il Cliente, disponibile all'indirizzo www.plm.automation.siemens.com/global/en/support/. Nel Centro di supporto, il cliente può anche registrare richieste di supporto relative ai Servizi cloud, segnalare errori sospetti, monitorare l'avanzamento delle richieste, scambiare informazioni su un forum della community e accedere a note di rilascio e altre informazioni sui Servizi cloud. Se ragionevolmente richiesto da Siemens, il Cliente consentirà a Siemens di fornire supporto tramite tecnologia di condivisione dello schermo a distanza.

Orari di supporto

Standard	Argento	Oro
Monitoraggio e risposte elettroniche: 24 ore x 7 giorni alla settimana Supporto tecnico: 8 ore x 5 giorni a settimana	Monitoraggio e risposte elettroniche: 24 ore x 7 giorni alla settimana Supporto tecnico: 16 ore x 5 giorni alla settimana	Monitoraggio, risposte elettroniche e assistenza tecnico: 24 ore x 7 giorni alla settimana

- 2.3 **Contatto tecnico.** Siemens può richiedere al Cliente di designare uno o più dipendenti come contatti tecnici per il supporto. Il dipendente o i dipendenti saranno formati sui Servizi cloud applicabili e fungeranno da contatti principali per la ricezione di richieste di supporto.
- 2.4 **Livello di risposta del cliente.**

Il personale di supporto tecnico di Siemens farà ogni sforzo commercialmente ragionevole durante gli Orari di supporto (se non diversamente indicato di seguito) per fornire una prima risposta a una richiesta di assistenza in conformità con la sua classificazione entro i periodi di tempo stabiliti di seguito, in base al principio "primo arrivato, primo servito". I casi di supporto vengono assegnati in base alla gravità e alla complessità. Il cliente classificherà inizialmente ogni caso di assistenza secondo le classi di priorità indicate di seguito. I casi di supporto non classificati saranno considerati di livello "medio". La classificazione finale della priorità sarà a sola discrezione di Siemens.

Classi di priorità	Definizione del centro di supporto	Descrizione	Standard Specifico Tempo di risposta	Argento Specifico Tempo di risposta	Oro Specifico Tempo di risposta
Critico (Priorità 1)	I Servizi cloud sono completamente fuori uso. Tutti gli utenti ne sono interessati.	I Servizi cloud sono attualmente inoperativi e bloccano tutte le attività del Cliente. Non è possibile l'uso continuativo di diverse funzioni critiche dei Servizi cloud. Un problema di funzionalità o di accesso riportato in un ambiente di test/Sandbox non sarà considerato critico.	2 ore 8 ore X 5 giorni a settimana	2 ore 24 ore X 5 giorni a settimana	Meno di 1 ora 24 ore x 7 giorni alla settimana
Alto (Priorità 2)	Il funzionamento dei Servizi cloud è gravemente compromesso o i componenti principali non sono disponibili. Notevole impatto sugli utenti.	Un'importante perdita di funzionalità dei singoli componenti del servizio all'interno dell'implementazione, ma i Servizi cloud rimangono funzionanti. Un problema che colpisce gravemente o limita una funzionalità significativa dei Servizi cloud e ha un impatto sull'uso continuativo. Il problema è urgente e può causare un'immediata interruzione funzionale o del lavoro. Qualsiasi errore riportato in un ambiente di test/Sandbox non sarà mai considerato elevato.	4 ore 8 ore X 5 giorni a settimana	4 ore 24 ore X 5 giorni a settimana	Meno di 2 ore 24 ore x 7 giorni alla settimana
Medio (Priorità 3)	Impatto minore sulla funzionalità che non impedisce l'utilizzo. Alcune caratteristiche non essenziali dei Servizi Cloud sono compromesse o soggette a interruzioni, mentre la maggior parte dei componenti fondamentali del servizio rimangono funzionanti. Impatto minimo sugli utenti.	Esiste un problema di funzionalità, ma le operazioni del cliente possono continuare o una funzione non fondamentale per l'azienda non funziona correttamente. Il problema può essere urgente, ma non causa un'interruzione immediata del lavoro; l'utilizzo può proseguire in modalità ridotta e/o non esiste una soluzione temporanea.	Giorno lavorativo successivo	Giorno lavorativo successivo	Giorno lavorativo successivo
Basso (Priorità 4)	Supporto informazioni/domande, richieste di miglioramento, problemi minori e che chiaramente hanno un impatto minimo o nullo sul normale funzionamento dei Servizi cloud. Impatto assente o minimo.	Una richiesta o una domanda per un problema di minore impatto, supporto generale o informazioni sui Servizi cloud. Non vi è alcun impatto sul funzionamento dei Servizi cloud.	Sforzo ragionevole	Sforzo ragionevole	Giorno lavorativo successivo

- 2.5 I seguenti tipi di incidenti sono esclusi dall'ambito del supporto per i Servizi cloud, ma il Cliente può rimandare tali richieste al/i team di vendita per la risoluzione:
- (a) incidenti riguardanti una release, una versione e/o funzionalità di un servizio sviluppato o configurato specificamente per il Cliente (salvo il caso in cui sia stato espressamente stabilito altrimenti in un Ordine);
 - (b) incidenti attribuiti a una richiesta di consulenza o formazione ("how-to"). Questi sono coperti dalla documentazione utente online;
 - (c) incidenti attribuiti a una richiesta di sviluppo personalizzata.

3. LIVELLI DI SERVIZIO

Siemens gestisce i Servizi Cloud generalmente disponibili ai Clienti per l'uso in produzione sulla base del seguente livello di servizio indicato nell'Ordine:

3.1 Disponibilità e misure di supporto per l'Uptime

Livello di servizio	Standard	Avanzato	Massimo
Disponibilità	98%	99,5%	99,95%
Finestra di continuità aziendale (RTO) *1	<24 ore	<12 ore	<2 ore
Backup dei dati (RPO) *2	<24 ore	<12 ore	<2 ore
Conservazione dei dati	Giornaliero per 2 settimane mensile per 3 mesi	Giornaliero per 30 giorni mensile per 6 mesi	Giornaliero per 30 giorni mensile per 1 anno

*1 RTO = Recovery Time Objective (obiettivo tempo di recupero) che consente l'avvio o il passaggio dei Servizi cloud a una zona di disponibilità secondaria in caso di un evento catastrofico che colpisca la singola zona di disponibilità.

*2 RPO = Recovery Point Objective (obiettivo punto di recupero risoluzione) per la frequenza di backup dei dati. Dove applicabile, il backup dei dati sarà eseguito su più zone di disponibilità in una singola area geografica.

3.2 Calcolo della disponibilità

La disponibilità sarà calcolata come segue:

$$\text{Disponibilità (\%)} = \frac{\text{Tempo totale} - \text{Downtime escluso} - \text{Downtime}}{\text{Tempo totale} - \text{Downtime escluso}}$$

Tempo totale	Tutto il tempo durante un mese calendario (in minuti).
Tempo di inattività	Tutto il tempo durante il mese di calendario pertinente (in minuti) in cui i Servizi cloud non sono disponibili per l'uso in produzione (ossia il logon degli utenti, l'accesso e l'uso delle interfacce utente).
Downtime escluso	Tutto il tempo durante il mese di calendario pertinente (in minuti) in cui i Servizi cloud non sono disponibili per l'uso in produzione (ossia il logon degli utenti, l'accesso e l'uso delle interfacce utente), tranne che per Downtime escluso: <ul style="list-style-type: none"> (a) downtime pianificato entro un Intervallo di manutenzione periodico; (b) tempi di inattività per i quali viene fornito al Cliente un preavviso di almeno 24 ore; (c) fattori al di fuori del ragionevole controllo di Siemens; (d) azioni o inazioni del Cliente; (e) qualsiasi attrezzatura, software o altra tecnologia non fornita da Siemens; o (f) sospensione o cessazione dei Servizi cloud in conformità con il Contratto.

3.3 Finestra di manutenzione regolare. Se non diversamente specificato nel Centro di supporto, i Servizi cloud presentano la seguente finestra di manutenzione regolare entro la quale Siemens programmerà i tempi di fermo per i periodi di manutenzione mensili e i periodi di aggiornamento principali biennali in base alla regione del centro dati:

Regione del centro dati	Intervallo di manutenzione periodico
Americhe	Stati Uniti d'America orientali (GMT -4) Da sabato 1:00 AM a lunedì 3:00 AM
Europa, Medio Oriente e Africa	Orario dell'Europa centrale (GMT +2) da sabato 1:00 AM a lunedì 3:00 AM
Asia Pacifico	Ora standard del Giappone (GMT +9) Da sabato 1:00 AM a lunedì 3:00 AM

Siemens si impegna a mantenere i tempi di inattività programmati il più brevi possibile. I periodi di manutenzione mensile per ogni servizio cloud non dovranno richiedere più di 4 ore.

I periodi di aggiornamento maggiore sono necessari per l'implementazione degli aggiornamenti tecnologici più importanti e i grandi aggiornamenti di versione. Siemens si impegna a comunicare i periodi di aggiornamento programmati più importanti con almeno 2 mesi di

anticipo, ove possibile. Siemens programmerà i periodi di aggiornamento più importanti per un massimo di due volte per anno di calendario. I periodi di aggiornamento più importanti saranno programmati insieme al periodo di manutenzione mensile, quando possibile.

Il cliente può abbonarsi per essere avvisato automaticamente dei tempi di fermo programmati nel Centro di supporto.

- 3.4 Rimedi. Il cliente deve presentare a Siemens un caso di supporto entro 30 giorni dalla fine di ogni mese calendario pertinente in cui Siemens non ha rispettato i requisiti del Livello di servizio applicabile. Qualsiasi reclamo di risarcimento non presentato dal Cliente entro il periodo di tempo specificato potrà essere rifiutato da Siemens e Siemens non avrà ulteriori obblighi nei confronti del Cliente in relazione a tale mancato rispetto del livello di servizio applicabile. Se Siemens non è in grado di soddisfare il Livello di servizio contenuto nella stessa Offerta per tre o più volte nell'arco di un anno solare, il Cliente avrà diritto a rescindere l'Ordine per l'Offerta non conforme. In caso di risoluzione, Siemens rimborserà qualsiasi tariffa prepagata per l'Offerta applicabile su base proporzionale rispetto al resto del Periodo di abbonamento di tale Offerta. I rimedi previsti in questa sezione saranno gli unici ed esclusivi rimedi del Cliente in relazione alla disponibilità dei Servizi cloud.